



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la
Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Ate 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

David Jhonatan Gamboa Huamán

ASESOR:

Mg. Daniel Armando Cárdenas Canales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

LIMA – PERÚ

Año 2016 - II

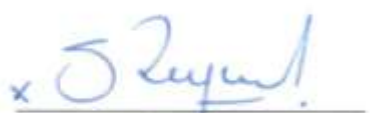
JURADO



MG. PACA PANTIGOSO

FLAVIO ROMERO

Presidente



MG. SOTERO MONTERO

SANTOS ALBERTO

Secretario



MG. SUASNABAR UGARTE

FEDERICO

Vocal

DEDICATORIA

“Dedico a lo más cercano y lejano de mí, porque odie cada minuto de estudio, pero no paraba de repetirme: No renuncies, sufre ahora y vive el resto de tu vida como un Licenciado”.

(Adaptado)

AGRADECIMIENTO

Estoy totalmente agradecido a mis padres, amigos, docentes y conocidos quienes de alguna manera fueron los que me apoyaron en el proceso de mi formación profesional mediante su orientación y experiencia compartida las cuales me han permitido realizarme satisfactoriamente en la carrera de administración.


DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gamboa Huamán, David Jhonatan identificado con DNI 47834001 y domicilio en César Vallejo Mz. F Lote 5, distrito de San Juan de Lurigancho, estudiante de Administración de Empresas de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Gestión Administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes Flores Hurtado SRL en el distrito de Ate, 2016: Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría. Además, que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente. Y que los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros); asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 noviembre del 2016



Gamboa Huamán, David Jhonatan
DNI 47834001

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Ate 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la Gestión Administrativa (primera variable) y Desempeño Laboral (segunda variable) en la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL. Recordemos que si se gestiona adecuadamente el Planeamiento, Organización, Dirección y Control entonces se considera que existe Gestión Administrativa. Asimismo, debemos tener en cuenta que, para tener un alto grado de Desempeño laboral, se debe considerar Motivación, Ambiente y Capacidad; es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerándola introducción de la Investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV, se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V, se considera las conclusiones. En el capítulo VI, las recomendaciones y por último, en el capítulo VII, se considera las referencias bibliográficas y los anexos de investigación.

El investigador.

ÍNDICE

JURADO	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración Jurada De Autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	1
Resumen	4
Abstract	5
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Realidad Problemática	7
1.2. Trabajos previos.....	9
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos.....	25
II. MÉTODO.	27
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables – Operacionalización.....	29
2.3. Población	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
3.1 Descripción de las variables y dimensiones.....	35
3.2 Contrastación de hipótesis	38

IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	57
ANEXO I: CUESTIONARIO.....	58
ANEXO II: MATRIZ DE CONSISTENCIA	59
ANEXO III: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	60
ANEXO IV: TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las Variables	30
Tabla 2. Validación de expertos	32
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad v1	32
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad v2	33
Tabla 5. Tabla de contingencia entre los niveles de Gestión Administrativa y el Desempeño laboral	35
Tabla 6. Tabla de contingencia entre los niveles de Planificación y el Desempeño laboral de los colaboradores	36
Tabla 7. Tabla de contingencia entre los niveles de Organización y el Desempeño laboral de los colaboradores	36
Tabla 8. Tabla de contingencia entre los niveles de Dirección y el Desempeño laboral de los colaboradores	37
Tabla 9. Tabla de contingencia entre los niveles de Control y el Desempeño laboral de los colaboradores.....	38
Tabla 10. Coeficiente de Correlación de Spearman entre las variables Gestión Administrativa y Desempeño laboral	39
Tabla 11. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la Planeación y Desempeño laboral	40
Tabla 12. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la Organización y Desempeño laboral	41
Tabla 13. Coeficiente de Correlación de Spearman entre la Dirección y Desempeño laboral	42
Tabla 14. Coeficiente de Correlación de Spearman entre el Control y Desempeño laboral	43

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Gestión Administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Ate 2016”; ha dado respuesta al problema: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Ate 2016? El objetivo general ha sido: Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con el desempeño de los colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Ate 2016. Es una investigación de finalidad Aplicada con enfoque de paradigma cuantitativo y nivel de investigación Descriptivo correlacional. La muestra estuvo representada por los colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL, siendo un total de 30 personas. La técnica de investigación empleada ha sido un cuestionario de 30 preguntas en un nivel de escala de Likert, a través de la utilización del cuestionario como instrumento de medición y recopilación de la información de las dos variables. Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: Se halló un nivel de correlación 0,812; lo cual indica que la correlación es alta, por ello se concluye que existe relación directa y significativa entre Gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa de transportes Flores Hurtado SRL, Ate 2016. Por lo cual se concluye que: Si existe relación entre Gestión Administrativa y Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Ate 2016.

Palabras Clave: Gestión Administrativa, Desempeño laboral, dirección, control, motivación, ambiente y capacidad.

ABSTRACT

The research, which has been entitled: "Administrative Management and work performance of the employees of the Transport Company Flores Hurtado SRL Ate 2016"; has responded to the problem: What is the relationship between the Administrative Management and the labor performance of the employees of the Transport Company Flores Hurtado SRL Ate 2016? The general objective has been: To determine how the Administrative Management relates to the performance of the employees of the Transport Company Flores Hurtado SRL Ate 2016. The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the Quantitative approach. It is an applied research with a quantitative paradigm approach and correlational descriptive research level. The sample was represented by the collaborators of the Transport Company Flores Hurtado SRL Ate 2016, being a total of 30 people. The research technique used has been a questionnaire of 30 questions on a Likert scale level, through the use of the questionnaire as a measurement instrument and information collection of the two variables. Among the most important results obtained with the statistical test of Rho de Spearman we have the following: A correlation level was found 0.812; which indicates that the correlation is high. With a value calculated for $p = 0.000$ at a significance level of 0.05 (bilateral), it is concluded that there is a direct and significant relationship between administrative management and labor performance in the transport company Flores Hurtado SRL, Ate 2016. Therefore, it is concluded that: If there is a relationship between Administrative Management and Labor Performance of the employees of the Transport Company Flores Hurtado SRL Ate 2016.

Key Words: Administrative Management, Work performance, planning, organization, direction, control, motivation, environment and capacity.

I.
INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La Gestión Administrativa ha ido evolucionando a través de los años, teniendo como un principal precursor a Henry Fayol, quien consideraba que la Gestión Administrativa comprendía cinco procesos básicos: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los cuales a través del tiempo se redujo a cuatro. La forma en que se llevan a cabo estos procesos se verán reflejados en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

Con el paso del tiempo, específicamente desde finales del siglo XIX estos procesos básicos se han generalizado a nivel internacional, reduciéndose a sólo cuatro: Planear, organizar, dirigir y controlar. Sin embargo, a la par que la Gestión Administrativa iba tomando nuevos enfoques para que se logren los objetivos organizacionales, el desempeño laboral fue convirtiéndose en uno de los principales factores de preocupación para los administradores, debido a que no se lograba direccionar los intereses personales de los colaboradores hacia los intereses de la organización. Es por ello que, a partir de esas dificultades, se hizo necesario enfocar la Gestión Administrativa dentro de todos los niveles jerárquicos de la organización teniendo en cuenta llevar a cabo una constante evaluación del desempeño laboral, para la corrección oportuna de errores que evitan el logro de resultados esperados.

El sector transporte es una demanda originaria del intercambio comercial el cual ha ido expandiéndose en el mundo cubriendo la necesidad de movilizar toda mercancía, el cual constituye un servicio muy necesario para sostener el crecimiento económico en un país lo cual es un servicio muy requerido y que con una correcta aplicación de la gestión empresarial tienen la capacidad de cubrir toda su demanda, ello implica planificar adecuadamente cada una de sus metas y acciones con realidad del entorno. Para ello, es necesario que se comprometa todos los recursos de la empresa, con áreas bien ordenadas y distribuidas, el personal adecuado y los recursos necesarios. Por último, estas organizaciones suelen tener un buen control de toda la organización mediante el uso de herramientas tecnológicas tales como GPS, software de gestión, entre otros.

En Latinoamérica gracias a la comunidad andina y otros tratados en la región que favorecen al comercio, en el rubro de transporte de carga pesada por carretera, se puede tomar en cuenta a la empresa colombiana MOTOTRANS, que cuenta con diez oficinas en Colombia, dos en Venezuela y una en Ecuador. Esta empresa tiene como principal objetivo que el servicio brindado sea en el tiempo oportuno y a bajo costo, a pesar de dificultades externas como carreteras en pésimas condiciones, capitales con un deficiente tráfico y el exceso de cobro por peaje. Para afrontar todas estas deficiencias, es necesario que la organización lleve a cabo una correcta gestión administrativa, ya que sin ella no se podría lograr los objetivos deseados por los directivos.

El transporte a nivel nacional ha evolucionado en un 20% anual, debido a que la capacidad de movilización de carga se ha ido expandiendo considerablemente, lo cual requiere de mantener dentro de la organización un considerable nivel de desempeño laboral para poder aprovechar la oportunidad de crecimiento que nos ofrece el entorno.

Este crecimiento en paralelo aumenta el número de empresas en el rubro, pasando de 40,669 a 46,208. Otro resultado de este crecimiento en el sector se traduce en una inestabilidad para los nuevos integrantes de este mercado tan saturado. (Fuente: MTC 2009)

Según información registrada por el Plan Intermodal de Transportes (MTC, 2009) sobre movimiento de carga en el sistema de transporte peruano, éste alcanza las 54,2 TM anuales, siendo el transporte carretero de carga el que domina con una participación del 73,8 % y a un costo promedio de 0,043 US\$/ton-km, incluso más competitivo en costo que el transporte de carga por ferrocarril, el cual tiene un costo promedio de 0,045 US\$/ton-km y absorbe un 13,2 % de la carga transportada.

El dato reflejado nos demuestra que existe un crecimiento en el sector en el cual en el Perú se destaca claramente el transporte de carga por carretera debido a su versatilidad al armonizar muchos factores de desempeño como son rapidez, costo

competitivo, diferencia de rutas, alta disponibilidad, cobertura geográfica, y potencial de servicio.

La empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L se desempeña en el rubro de transporte de carga pesada a nivel nacional contando con 30 colaboradores y una flota de 15 unidades modernas como son camionetas, camiones, plataformas y cama baja con los cuales se brinda servicio a los sectores de Minería, Construcción, Agroindustrial y Comercial. Siendo uno de sus principales objetivos cumplir con las exigencias logísticas actuales, lo cual garantiza un servicio de calidad en el traslado de sus bienes que gran parte del transporte informal no cumple. Además cuenta con Homologación para los distintos proyectos que posee la Minera Hochtchild. Sin embargo los reconocimientos otorgados no dan un buen respaldo a la gestión administrativa que se aplica, debido a que se puede observar una falta de compromiso de los colaboradores hacia la empresa, lo cual repercute en el nivel de su desempeño y las operaciones diarias.

Por lo tanto, se realizara un estudio para conocer en cuál de las etapas de la gestión administrativa se encuentran las causantes del problema.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Nacionales

- Fiestas, J. (2014). *Gestión Administrativa y desempeño laboral en el departamento de servicios compartidos de la empresa de Servicios de Cobranzas e Inversiones SAC en la Oficina Principal, en el Distrito de Lima, 2014*. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo, UCV. Lima, Perú. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y desempeño laboral en el Departamento de Servicios Compartidos de la Empresa de Servicios Cobranzas e Inversiones SAC – Oficina Principal del distrito de Lima, 2014. La

investigación seleccionó como su principal referente teórico de Gestión Administrativa a Chiavenato quien propone como dimensiones la Planeación, Organización, Dirección y Control. Y en lo que respecta a Desempeño laboral a Alles. La metodología aplicada al estudio fue de tipo no experimental – Descriptiva, correlacional y de corte transversal. La población estudiada en esta investigación estuvo constituida por 22 colaboradores del Departamento de servicios Compartidos de la empresa de Servicios Cobranzas e inversiones SAC. El resultado obtenido es para $p=0.001$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,681; lo cual indica que la correlación es alta.

Conclusión: Se comprobó que si existe relación significativa entre gestión administrativa y desempeño laboral.

Por lo expuesto en el presente proyecto se concluye que existe relación entre ambas variables, en el área de servicios compartidos de la empresa de servicios y cobranzas que hace énfasis sobre la gestión administrativa, mencionando que mientras mejor está estructurada y tenga buenos procesos, el desempeño será mejor añadiendo que esta última estará en constante mejora y no solo por parte de esta área en estudio sino también por la empresa en general.

En la cual se enfoca en el desempeño laboral, ya que en el departamento de servicios compartidos fue de mucha importancia trabajar en equipo y esto ayuda a que la gestión administrativa de la empresa este enfocada al logro de objetivos, debido a que tiene colaboradores dispuestos a dar lo mejor de sí mismos para lograr los objetivos planteados. El total de encuestados afirma que la Gestión administrativa influye considerablemente en el desempeño de los colaboradores.

- Llontop, O. (2015). *Gestión Administrativa y desempeño laboral de trabajadores del PNCB, en el 2014*. Tesis para obtener el título

Profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo, UCV. Lima, Perú. El objetivo general fue determinar la relación entre Gestión Administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Conservación de Bosques, 2014. La metodología aplicada al estudio fue de tipo no experimental – Descriptiva, de corte transversal. La investigación seleccionó como su principal referente teórico de Gestión administrativa a Ruiz y en lo que respecta a desempeño laboral a Chiavenato. La población estudiada en esta investigación estuvo constituida por 50 trabajadores del Programa Nacional de Conservación de Bosques (PNCB). El resultado obtenido es para $p=0.01$ a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,642; lo cual indica que la correlación es alta. Conclusión: Se demuestra la relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del PNCB.

El autor centro su atención en la investigación realizada según los resultados obtenidos sobre el objetivo general el cual fue determinar la relación entre Gestión Administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Conservación de Bosques, el cual hace mención que la Gestión administrativa, en especial la planeación tiene que estar bien especificado las metas de la organización y los medios para alcanzarlos, todo el personal tiene que tener conocimiento para que pueda ser partícipe de ello.

- Girao, M. & Jiménez, N. (2014). *Gestión Administrativa y desempeño laboral del Área de economía del Ministerio de Salud. Jesús María – Lima - 2014*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, UCV. Lima, Perú. El objetivo general fue determinar qué relación existe entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Área de Economía del Ministerio de salud. Jesús María – Lima, 2014. La metodología aplicada al estudio

fue de tipo no experimental – Descriptiva, correlacional. La investigación seleccionó como su principal referente teórico de Gestión administrativa a Montañez y en lo que respecta a desempeño laboral a Chiavenato. La población estudiada en esta investigación estuvo constituida por 100 trabajadores administrativos del Área de economía del Ministerio de Salud de Jesús María. El resultado obtenido es para $p=0.01$ a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,696. Conclusión: La presente investigación demuestra que la Gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del área de Economía del Ministerio de Salud de Jesús María.

Este antecedente a diferencia de los demás autores citados, da una mayor importancia a conocer y medir las dimensiones de desempeño laboral para luego poder dar explicación a la Gestión administrativa de la empresa en estudio.

- Cárdenas, J. (2015). *Gestión Administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa, Lima 2015*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, UCV. Lima, Perú. El objetivo general fue determinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina de seguridad y protección del Ministerio de Defensa, Lima - 2015. La investigación seleccionó como su principal referente teórico de Gestión administrativa a Montañez y en lo que respecta a desempeño laboral a Seminario. La metodología aplicada al estudio fue de tipo no experimental – Descriptiva, correlacional y de corte transversal. La población estudiada en esta investigación estuvo constituida por 62 colaboradores de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa, Lima 2015. El resultado obtenido es para $p=0.01$ a un nivel de

significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,598.
Conclusión: Si existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa, Lima 2015.

El autor resalta en su investigación que la dimensión con mayor relevancia en el análisis del desempeño laboral es el logro de metas, por lo que la Gestión Administrativa debería dar mayor soporte al proceso de Planeación, ya que es ahí donde se conciben los objetivos organizacionales, tácticos y operacionales.

1.2.2. Internacionales

- Caisa, S. (2014). La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato. Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniería de Empresas, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su objetivo fue estudiar cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la Ciudad de Ambato. La investigación tuvo como referente teórico en Gestión Administrativa a Munch y en cuanto a la variable Desempeño laboral a Chiavenato. La metodología aplicada al estudio fue de tipo no experimental – Descriptiva, correlacional. La población estudiada en esta investigación estuvo constituida por 35 trabajadores. El resultado obtenido es para $p=0.01$ a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,547. Se llegó a la conclusión que la gestión administrativa si influye en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la Ciudad de Ambato.

Este antecedente nos da como referencia que la aplicación de un modelo personalizado de Gestión administrativa brinda a la empresa la posibilidad de influir positivamente en el desempeño laboral de sus colaboradores.

- Tigua, V. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en Gestión Empresarial, Universidad técnica estatal de Quevedo, Ecuador. Su objetivo fue analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo periodo 2015. La investigación tuvo como referente teórico a Ocaña en Gestión Administrativa a Chávez en Desempeño Laboral. La metodología aplicada al estudio fue de tipo no experimental – Descriptiva, correlacional. La población estudiada en esta investigación estuvo constituida por los 51 miembros que laboran en el Benemérito cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo. El resultado obtenido es para $p=0.01$ a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,547. Se llegó a la conclusión que la gestión administrativa si incide en el desempeño laboral del Benemérito cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo periodo 2015.

Este estudio nos demuestra que analizar la Gestión administrativa de una empresa, teniendo como referencia la toma de decisiones que realiza el personal administrativo tiene una gran influencia en el cumplimiento y desempeño de las labores del personal.

- Chiliquinga, E. (2013). La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector transporte de la ciudad de Tulcán. Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Colombia. Su objetivo fue determinar que la deficiente gestión administrativa del sector transporte en la ciudad de Tulcán, tiene incidencia en la optimización de sus recursos empresariales. La investigación tuvo como referente teórico a

Beltran quien propone las dimensiones de planificación, organización, dirección, control y costos. La metodología aplicada al estudio fue de tipo Descriptiva-Explicativa. La población estudiada en esta investigación estuvo constituida por 13 empresas. Se llegó a la conclusión que Tulcán es la ciudad fronteriza que cuenta en la actualidad con un movimiento económico muy importante, el sector transporte es una de las áreas de desarrollo económico que se caracteriza por el despliegue de empleo e ingresos para las familias de Tulcan. Sin embargo, la empresa no ha desarrollado acciones que le permita posicionarse y desarrollarse en el mercado, dando lugar de esta manera a la supremacía del mercado colombiano.

El autor de la investigación resalta que la Gestión administrativa tiene mucha influencia en el desarrollo de la empresa, en este caso el estudio fue dirigido a las Pymes, en la que los dueños comenzaron de forma empírica al iniciar sus actividades, de tal manera que posteriormente se pudieron percatar que, al no poseer una adecuada estructura administrativa, podrían desaparecer del mercado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Gestión Administrativa

Según Luna, A. (2008).

“La Gestión Administrativa, es aplicar el proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar para trabajar utilizando los recursos adecuados y así lograr los propósitos”. (p. 36).

Cada una de las dimensiones de la gestión administrativa está interrelacionada sistemáticamente entre sí, puesto que cada etapa depende de la otra, y cada vez que el proceso reinicia se va aplicando todos los correctivos necesarios a todas las

falencias encontrados durante el ciclo del proceso, logrando de esta forma una mejora continua en cada una de las etapas involucradas.

El autor hace mención que la Gestión administrativa posee las siguientes dimensiones:

- “Planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo”. (p. 58).

La planeación es la etapa en la que recae toda la razón de ser de la Gestión Administrativa, ya que es en ella donde se plantea detalladamente los objetivos estratégicos, tácticos y operacionales de la organización.

- “Organización es agrupar, estructurar y ordenar con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad-responsabilidad, los equipos y grupos, para que se cumplan con eficacia y eficiencia los planes definidos”. (p. 74).

En esta etapa de la Gestión Administrativa es donde se realiza la división del trabajo de acuerdo a áreas o departamentos y grupos específicos, para ello se coordina las tareas y responsabilidades que cada integrante de la entidad deberá realizar, determinando las líneas de autoridad que conforman la estructura organizacional.

- “Dirección es ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planeado, organizado, y de esta forma lograr los propósitos del organismo social”. (p. 105).

La dirección nos conlleva a conseguir que las personas realicen las tareas que le han sido asignadas en el proceso de organización, tratando en lo posible de lograr que los colaboradores reconozcan que podrán satisfacer

sus propias necesidades y desarrollar su potencial a la par de que van concretando los objetivos planteados por la empresa en la fase de la planeación.

- “Control es el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización, integración y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa”. (p. 117).

Este es el último proceso que enmarca la Gestión Administrativa, en el cual se ven los resultados, estableciendo la diferencia entre lo que se hizo, lo que debería haberse hecho y lo que se está haciendo. Además, se toman medidas correctivas en las falencias detectadas, logrando llevar a cabo una retroalimentación a todo el proceso en general.

Se ha considerado a Luna, A. como el referente teórico de la presente investigación debido a que es un autor Mexicano y ha adaptado todas las teorías administrativas a la realidad latinoamericana, y en similitud con las organizaciones peruanas como también muchas empresas mexicanas tienen sucursales en el Perú, como son Claro, Elektra, Bimbo, Omnilife, entre otras. La relación comercial existente entre México y Perú es muy dinámica, por lo que estos lazos aportan una significativa inversión no sólo en recursos financieros, sino también en recursos humanos.

Según Wooldrige, A. (1998), señalo que “El elemento fundamental de su pensamiento se basa en la idea de que la gestión es un proceso que abarca las tareas de planear, organizar, mandar, coordinar y controlar”. (p. 8).

- Planear: Implica realizar una proyección del futuro deseado de la empresa, en la cual se especifica las actividades a realizar en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

- Organizar: Hace alusión a la estructura organizativa y distribución eficiente de recursos con la que la empresa va poder alcanzar todo lo proyectado en su planeación estratégica.
- Mandar: Es guiar al personal para que realice todas las actividades establecidas en las etapas anteriores.
- Coordinar: Se enlazan todas las actividades de la empresa junto a las funciones especificadas para el personal, logrando de esta forma orientar todos los esfuerzos hacia el logro de objetivos de la empresa.
- Controlar: Es donde se contrasta que las etapas sean cumplidas respetando las políticas y reglas de la institución, además de que se puede avizorar las debilidades y errores de los procesos que no habían sido tomados en cuenta al momento de la planificación, por lo que se convierte en una de las etapas clave para monitorear el desempeño de la empresa.

La idea de este autor va más allá de considerar sólo cuatro dimensiones sobre la Gestión administrativa, ya que adicional a ello toma en consideración el proceso de Coordinar en el cual se reorganiza todas las funciones para poder tener un mejor resultado al realizar el control de los mismos.

Según Rubio, P. (2010), señalo que:

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general en equipo de trabajo, para poder lograr resultados. La cual se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante de las empresas, sobre todo los cambios tecnológicos. La gestión, siempre deberá centrarse en las personas sea cual sea la dimensión de la empresa, como también debe estar al tanto de los cambios que se debe producir en la empresa utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficios de sus clientes y la sociedad en general. (p. 15).

Tomando en cuenta todos los conceptos sobre Gestión, podemos observar que los autores concuerdan que la Gestión administrativa está basada en los cuatro pilares de la administración, que son planear, organizar, dirigir y controlar. Teniendo como lineamiento el cumplimiento de objetivos y metas que la organización desea alcanzar.

Robbins, S. & DeCenzo, D. (2009), explicó que:

Es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

- Planear abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas, y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades.
- Organizar incluye determinar qué tareas se llevarán a cabo, cómo serán realizadas, quién las ejecutará cómo estarán agrupadas, quien depende de quién, y dónde serán tomadas las decisiones.
- Dirigir es otro componente de la administración. Los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización.
- Controlar es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes. (p. 356).

Según los autores la gestión administrativa abarca los cuatro pilares de la administración, por lo que se debe tener en cuenta que, al funcionar como un proceso, están interrelacionadas y tienen como finalidad el logro de todo lo plasmado en la etapa de Planeación, en el que el fin principal es el cumplimiento del objetivo estratégico de la empresa. En la segunda etapa de la Gestión administrativa, encontramos la organización, en el que se detalla la distribución de recursos humanos, financieros, entre otros para la estructuración de la empresa. La tercera etapa, hace mención a la Dirección, en la que se lleva a cabo todo lo formulado en el planeamiento estratégico de acuerdo al modelo de organización adoptado. Finalmente, la cuarta etapa de Control, se encarga de hacer seguimiento a todos los lineamientos enmarcados en la dirección y de realizar las correcciones a los errores no previstos en todo el proceso.

Desempeño Laboral

Según Louffat, E. (2012). “La evaluación del desempeño es el proceso técnico de la administración del Potencial humano que se encarga de medir sistemáticamente y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales”. (p. 159)

Las dimensiones que el autor propone para la evaluación del desempeño son:

- **Conocimiento:** Es todo el conglomerado de información adquirida a través de experiencias, capacitaciones, estudios académicos, etc. Que son indispensables para el buen desempeño de las funciones que implica cada puesto de trabajo. Sin embargo, cabe mencionar que en ocasiones todo el conocimiento que un profesional pueda haber adquirido no es provechoso si no lo sabe exteriorizar a la práctica y utilizarlo de manera favorable para la empresa.
- **Habilidades:** Son conocimientos especializados y facilidades que un individuo posee para aplicar técnicas en determinadas materias. Lo cual es uno de los principales requerimientos que las empresas solicitan para poder garantizar un buen desenvolvimiento del colaborador en situaciones de incertidumbre.
- **Actitudes:** Es el comportamiento con el que los colaboradores se desenvuelven frente a las situaciones positivas o negativas que acontecen en el día a día de su vida laboral.
- **Productividad:** Es la medida del desempeño, en el que se trata de alcanzar la mayor sumatoria posible entre lo que representa la eficiencia y efectividad de las labores realizadas por los colaboradores.

El autor hace referencia que mediante la evaluación del desempeño podemos hacer la medición periódica del rendimiento de nuestros colaboradores para saber qué tan eficaces y eficientes son en el cumplimiento de sus funciones, todo ello con el objeto de que podamos reconocer las debilidades de nuestros colaboradores para que en conjunto podamos trabajar en ellas y tratar de superarlas. La evaluación del desempeño no tiene como finalidad castigar o sancionar el bajo rendimiento de los colaboradores, sino más bien el propósito fundamental es

apalea esas deficiencias y dar reconocimiento a las fortalezas para que pueda ser motivo de superación y competitividad entre los colaboradores.

Según Ibáñez, M. (2010).

La evaluación o medida del talento humano es una apreciación sistemática del desempeño de cada trabajador, en función de las tareas que realiza en su puesto de trabajo en el cumplimiento de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo. (pág. 199)

Para poder realizar una correcta evaluación del desempeño el autor considera tres dimensiones:

- Individuales: Esta dimensión considera la evaluación individual de los colaboradores teniendo en cuenta dos principales indicadores:
 - Capacidad
 - Habilidades
- Psicológicas: Esta dimensión se fundamenta en realizar un análisis psicológico a cerca del comportamiento del colaborador, específicamente en su:
 - Percepción
 - Actitudes
 - Personalidad
 - Aprendizaje
 - Motivación
- Organizacionales: Por último, en esta dimensión se realiza un análisis del colaborador y su interacción con su entorno laboral, para ello se ha considerado:
 - Recursos
 - Liderazgo
 - Recompensas
 - Estructuras
 - Diseño del puesto de trabajo

De acuerdo al aporte del autor podemos afirmar que una evaluación completa del desempeño debe abarcar una apreciación interna del colaborador y su desenvolvimiento con el entorno.

Según Bohlander, G. & Snell, S. (2009).

La evaluación del desempeño puede definirse como un proceso que realiza un supervisor a un subordinado y que es diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos expectativas y éxito en el desempeño. La presión hacia el trabajo en equipo, la mejora continua, el aprendizaje y otros aspectos por el estilo han causado que numerosas organizaciones reconsideren su enfoque en la evaluación. (...) A primera vista podría parecer que las evaluaciones del desempeño se utilizan con un propósito muy limitado: evaluar quien hace un buen trabajo o quien no. Pero en realidad las evaluaciones del desempeño son una de las herramientas más versátiles de las que pueden disponer los gerentes. Pueden servir para muchos propósitos que benefician tanto a la organización como a los empleados cuyo desempeño se somete a evaluación. (...) Los sistemas de evaluación tienen la capacidad de influir en el comportamiento de los empleados, lo que conduce de forma directa a un mejor desempeño de la organización. (p.348 - 352)

El desempeño es una función de varios factores, pero tal vez pueda reducirse a tres asuntos principales: capacidad, motivación y ambiente. Cada persona tiene un patrón único de fortalezas y debilidades que influyen en el desempeño. (...). Además, otros factores del ambiente de trabajo (o incluso del ambiente externo, que incluye cuestiones personales, familiares y de comunidad) pueden afectar el desempeño de forma positiva o negativa. (p. 383)

De acuerdo a lo planteado por el autor los factores principales que influyen en el desempeño son:

- Motivación: Abarca la ambición de carrera, conflicto del empleado, frustración, Justicia/satisfacción y metas/expectativas.

- Ambiente: Considera Equipo/materiales, diseño del puesto, condiciones económicas, sindicatos, reglas y políticas, apoyo de la administración y las leyes y regulaciones.
- Capacidad: Comprende habilidades técnicas, habilidades interpersonales, habilidades de solución de problemas, habilidades analíticas, habilidades de comunicación y limitaciones físicas.

1.4. Formulación del problema

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Flores Hurtado SRL Ate 2016?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo se relaciona la planificación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016?

¿Cómo se relaciona la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016?

¿Cómo se relaciona la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016?

¿Cómo se relaciona el control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica:

Rey (2009) considera que la gestión administrativa implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de conceptos administrativos.

La presente investigación pretende identificar los principales elementos que dificultan una efectiva Gestión Administrativa en la empresa Flores Hurtado SRL. El estudio demostrará la importancia de las reglas inherentes de la Gestión Administrativa para el consecuente desempeño y compromiso laboral de sus colaboradores.

Finalmente, mediante esta investigación la empresa Flores Hurtado podrá poner en práctica medidas correctivas para combatir las ineficiencias en la Gestión administrativa, las cuales tienen un impacto directo en la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores.

Social

El presente proyecto de investigación realizado significa un gran aporte al distrito de ATE como también a las empresas de transporte, debido a que es una investigación acerca de la gestión administrativa y el desempeño laboral en el sector de transporte de carga pesada por carretera.

Metodológica

La investigación respondió a un diseño de estudio descriptivo correlacional y de corte transversal. Se elaborarán dos instrumentos de medición tanto para la variable 1 Gestión Administrativa y la variable 2 Desempeño laboral. Estos instrumentos serán elaborados y antes de su aplicación serán filtrados por el juicio de expertos para luego ser revisados y validados. A través de la aplicación de los instrumentos de medición y su procesamiento se buscará conocer el nivel de la relación que existe entre Gestión Administrativa y el desempeño laboral en la empresa Flores Hurtado S.R.L.

Práctica

Este proyecto de investigación permitirá a la empresa Flores Hurtado mejorar su Gestión Administrativa a partir de un enfoque amplio y claro, donde se pretende demostrar cuales son los principales elementos a corregir dentro de su gestión, para lograr un desempeño exitoso de los colaboradores. Ya que los resultados nos permitirán encontrar soluciones concretas a los problemas de la empresa, además de destacar la importancia de la gestión administrativa como factor determinante de la rentabilidad de la empresa.

1.6. Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado SRL.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe una relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L Ate 2016.

Existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L Ate 2016.

Existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.

Existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.

1.7. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar de qué manera se relaciona la planificación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.
- Identificar de qué manera se relaciona la organización con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.
- Identificar de qué manera se relaciona la dirección con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.
- Identificar de qué manera se relaciona el control con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.

II. MÉTODO

La metodología que se usará en la presente tesis será el método científico y el uso de los métodos estadísticos para el análisis de los datos.

2.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación de la presente es de finalidad Aplicada, con enfoque de paradigma Cuantitativo y nivel de investigación Descriptivo correlacional.

DESCRIPTIVO

Según Hernández, R., Zapata, N. & Mendoza, C. (2013). Señaló que “Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 80)

En esta investigación se describe y detalla la situación organizacional de la Empresa TFH, específicamente en sus procesos de Gestión administrativa y cómo cada etapa involucrada repercute en el Desempeño laboral, ya que es la materia de análisis y discusión.

CORRELACIONAL

Según Hernández, R., Zapata, N. & Mendoza, C. (2013). Señaló que “Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p. 81)

Se hace referencia a un estudio correlacional debido a que se asociará dos variables de estudio con el propósito de conocer su nivel de compatibilidad.

Siendo el diseño de la investigación:

- No experimental: Porque no se manipulará intencionalmente las variables

- Tipo transversal: Debido a que la información se recogerá en un determinado periodo de tiempo

2.2. Variables – Operacionalización

Hernández, R., Zapata, N. & Mendoza, C. (2013). Definen que una variable “Es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos personales u otros seres vivos que puede fluctuar, y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (p. 86)

Para abordar la problemática del presente estudio se definió las variables teniendo en cuenta sus particularidades y sus limitaciones de medición:

- Unidad de Análisis: Colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L.
- Variable 1: Gestión Administrativa
- Variable 2: Desempeño Laboral

2.2.1. Operacionalización de las variables

En la Operacionalización de las variables se presentaran la definición Conceptual, en la cual se detalla el autor de cada variable.

Tabla 1.

Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Según Luna, A. La Gestión Administrativa, es aplicar el proceso administrativo que consiste en planear,organizar, dirigir y controlar para trabajar utilizando los recursos adecuados y así lograr lospropósitos. (2008, p.36).	La gestión administrativa se medirá através de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, empleando un cuestionario para recojo de información del total de trabajadores de la empresa de transportes Flores Hurtado SRL.	Planificación	Metas Procedimientos Normas Políticas Programas
			Organización	Organización Global Organización Departamental Organización de Tareas Distribuir recursos
			Dirección	Dirigir Comunicar Liderar Motivar
			Control	Estándares Desempeño Resultados Medidas Correctivas
DESEMPEÑO LABORAL	Según Bohlander, G. &Snell, S. El desempeño es una función de varios factores, pero tal vez pueda reducirse a tres asuntos principales: capacidad, motivación yambiente. (2010, p. 413)	La variable Desempeño laboral semedira a traves de de los indicadores señalados en la matriz deconsistencia, el cual tiene como dimensiones la capacidad, motivación y ambiente. empleando un cuestionario para recojo de información del total de trabajadores de la empresa de transportes FloresHurtado SRL.	Motivación	Ambición de carrera Participación Expectativas
			Ambiente	Equipos y materiales Salario Reglas
			Capacidad	Manejo de herramientas Solución de problemas Dialogo acertivo

2.3. Población

Para Hernández, R. (2006) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p. 65)

La presente investigación se ha basado en la población censal y será orientada a los 30 colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. 2016, los cuales se evidenciarán mediante la planilla de remuneraciones.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica utilizada para la recopilación de la información será un cuestionario de 30 preguntas en un nivel de escala de Likert, el cual proporcionará datos importantes que posteriormente serán analizados.

Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario con escala de Likert que tiene preguntas cerradas y están destinadas a conocer aspectos determinados de las variables e indicadores, con el fin de obtener información necesaria a cerca del fenómeno en estudio.

Validez

Para obtener resultados precisos y poder realizar los análisis correspondientes fue fundamental realizar la validación del instrumento a través del juicio de expertos.

Según Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) señalan que “La validez, en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 201)

Para ello se ha considerado a cinco profesionales de la Universidad, expertos en la materia, para validar el instrumento a utilizar.

Tabla 2.

Validación de expertos

Expertos	Variable 1	Porcentaje	Variable 2	Porcentaje
Dr. Delgado Arenas, Raul	X	76.50%	X	76.50%
Mg. Candía Menor, Marco	X	76%	X	76%
Mg. Fernández Dávila, Jose	X	80%	X	75%
Mg. Sotero Montero, Alberto	X	78%	X	78%
Mg. Suasnabar Ugarte, Alfredo	X	77%	X	77%
% TOTAL		78%		77%

Confiabilidad

La confiabilidad de acuerdo a la teoría de Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) señalan “La confiabilidad de un instrumento de medición que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p. 200)

Los parámetros para demostrar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos utilizado para este estudio correspondiente a las variables de Gestión administrativa y desempeño laboral, se realizará mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach (índice de consistencia que muestra que cuando más se acerca el índice al extremo 1, el instrumento de recolección de datos es más fiable).

Tabla 3.

Estadísticas de fiabilidad v1

Alfa de Cronbach	N de elementos
.943	30

Se puede observar que los ítems de Gestión Administrativa generan una correlación positiva, por lo que podemos deducir que los ítems y el instrumento están midiendo lo mismo. Por lo tanto, no se requerirá eliminar ningún elemento.

Tabla 4.

Estadísticas de fiabilidad v2

Alfa de Cronbach	N de elementos
.924	30

Los ítems de Desempeño Laboral también generan una correlación positiva, por lo que tampoco será necesario eliminar ningún elemento.

2.5. Métodos de análisis de datos

Es preciso indicar que, para el desarrollo del estudio, los datos recogidos serán procesados con el programa de análisis estadístico Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 22.

Hurtado, J (2000) señaló que “el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.” (p 59)

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se tendrá en cuenta la autenticidad de resultados; el respeto por la propiedad intelectual; respeto a la privacidad, y a resguardar la identidad de los colaboradores encuestados. Por lo tanto, la investigación se realizó sin afectar la libertad de los participantes.

III.

RESULTADOS

3.1 Descripción de las variables y dimensiones.

Después de obtener los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentarán los resultados generales de los niveles de las variables de estudio de manera descriptiva, donde se aprecian los niveles de las variables, para después tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Tabla 5.

Tabla de contingencia entre los niveles de Gestión Administrativa y el Desempeño laboral

GESTIÓN ADMINISTRATIVA V1	DESEMPEÑO LABORAL V2			Total
	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Deficiente	13,3%	3,3%	0,0%	16,7%
Regular	23,3%	13,3%	0,0%	36,7%
Buena	3,3%	20,0%	3,3%	26,7%
Muy buena	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
TOTAL	40,0%	36,7%	23,3%	100.0%

Fuente: Base de datos de la investigación

Observando la tabla podemos afirmar que la Gestión Administrativa es Regular en un 36,7% y que el Desempeño Laboral es mayormente Regular con un 40,0%.

Siendo, el objetivo general de la investigación Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L; se pudo contrastar que cuando la Gestión Administrativa es Regular, el Desempeño laboral es Regular en un 23.3% y es Bueno en un 13.3%.

Tabla 6.

Tabla de contingencia entre los niveles de Planificación y el Desempeño laboral de los colaboradores

PLANIFICACIÓN D1	DESEMPEÑO LABORAL V2			Total
	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Deficiente	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
Regular	16,7%	16,7%	0,0%	33,3%
Buena	13,3%	16,7%	6,7%	36,7%
Muy Buena	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
TOTAL	40,0%	36,7%	23,3%	100.0%

Fuente: Base de datos de la investigación

Observando la tabla podemos afirmar que la Planificación es Buena en un 36.7% y que el Desempeño Laboral es mayormente Regular con un 40.0%.

Siendo, el objetivo general de la investigación Determinar de qué manera se relaciona la Planificación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL; se pudo contrastar que cuando la Planificación es Buena, el Desempeño laboral es Regular en un 13.3% y es Bueno en un 16.7%.

Tabla 7.

Tabla de contingencia entre los niveles de Organización y el Desempeño laboral de los colaboradores

ORGANIZACIÓN D2	DESEMPEÑO LABORAL V2			Total
	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Deficiente	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
Regular	16,7%	10,0%	0,0%	26,7%
Buena	16,7%	13,3%	3,3%	33,3%
Muy buena	0,0%	10,0%	20,0%	30,0%
TOTAL	40,0%	36,7%	23,3%	100.0%

Fuente: Base de datos de la investigación

Observando la tabla podemos afirmar que la Organización es Buena en un 33.3% y que el Desempeño Laboral es mayormente Regular con un 40.0%.

Siendo, el objetivo general de la investigación Determinar de qué manera se relaciona la Organización con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL; se pudo contrastar que cuando la Organización es Buena, el Desempeño laboral es Regular en un 16.7% y es Buena en un 13.3%.

Tabla 8.

Tabla de contingencia entre los niveles de Dirección y el Desempeño laboral de los colaboradores

DIRECCIÓN	DESEMPEÑO LABORAL V2			Total
D3	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Deficiente	10,0%	6,7%	0,0%	16,7%
Regular	26,7%	13,3%	3,3%	43,3%
Buena	3,3%	16,7%	13,3%	33,3%
Muy buena	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
TOTAL	40,0%	36,7%	23,3%	100.0%

Fuente: Base de datos de la investigación

Observando la tabla podemos afirmar que la Dirección es Regular en un 43.3% y que el Desempeño Laboral es mayormente Regular con un 40.0%.

Siendo, el objetivo general de la investigación Determinar de qué manera se relaciona la Dirección con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL; se pudo contrastar que cuando la Dirección es Regular, el Desempeño laboral es Regular en un 26.7% y es Bueno en un 13.3%.

Tabla 9.

Tabla de contingencia entre los niveles de Control y el Desempeño laboral de los colaboradores

CONTROL	DESEMPEÑO LABORAL V2			Total
	D4	Regular	Bueno	
Muy deficiente	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Deficiente	20,0%	6,7%	0,0%	26,7%
Regular	16,7%	10,0%	0,0%	26,7%
Bueno	3,3%	16,7%	16,7%	36,7%
Muy bueno	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
TOTAL	40,0%	36,7%	23,3%	100.0%

Fuente: Base de datos de la investigación

Observando la tabla podemos afirmar que el Control es bueno en un 36.7% y que el Desempeño Laboral es mayormente Regular con un 40.0%.

Siendo, el objetivo general de la investigación Determinar de qué manera se relaciona el Control con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL; se pudo contrastar que cuando el Control es Bueno, el Desempeño laboral es Bueno en un 16.7% y es Muy Bueno en un 16.7%.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016.

Regla de decisión:

Si el Valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Si el Valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Tabla 10.

Coefficiente de Correlación de Spearman entre las variables Gestión Administrativa y Desempeño laboral

			Suma Gestión Administrativa	Suma Desempeño laboral
Rho de	Suma Gestión	Coeficiente de		
Spearman	Administrativa	correlación	1.000	,812**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Suma Desempeño	Coeficiente de		
	laboral	correlación	,812**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

Como se observa en la tabla, la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = ,812 lo cual nos indica que la relación es suficientemente muy significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que Si existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L.

Hipótesis Específica:

Primera hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre la Planeación y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Ha: Existe relación significativa entre la Planeación y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Tabla 11.

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la Planeación y Desempeño laboral

			Suma Planeación	Suma Desempeño laboral
Rho de	Suma	Coefficiente de correlación	1.000	,783**
Spearman	Planeación	Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Suma	Coefficiente de correlación	,783**	1.000
	Desempeño	Sig. (bilateral)	.000	
	laboral	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

Como se observa en la tabla, la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = ,783 lo cual nos indica que la relación es suficientemente muy significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que Si existe relación significativa entre la Planeación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L.

Segunda hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre la Organización y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Ha: Existe relación significativa entre la Organización y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Tabla 12.

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la Organización y Desempeño laboral

			Suma Organización	Suma Desempeño laboral
Rho de	Suma	Coeficiente de	1.000	,732**
Spearman	Organización	correlación		
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Suma	Coeficiente de	,732**	1.000
	Desempeño	correlación		
	laboral	Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

Como se observa en la tabla, la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = ,732 lo cual nos indica que la relación es suficientemente muy significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que Si existe relación significativa entre la Organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L.

Tercera hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre la Dirección y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Ha: Existe relación significativa entre la Dirección y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Tabla 13.

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la Dirección y Desempeño laboral

			Suma Dirección	Suma Desempeño laboral
Rho de	Suma	Coefficiente de		
Spearman	Dirección	correlación	1.000	,715**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Suma	Coefficiente de		
	Desempeño	correlación	,715**	1.000
	laboral	Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

Como se observa en la tabla, la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = ,715 lo cual nos indica que la relación es suficientemente muy significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que Si existe relación significativa entre la Dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Cuarta hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre el Control y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Ha: Existe relación significativa entre el Control y el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

Tabla 14.

Coefficiente de Correlación de Spearman entre el Control y Desempeño laboral

			Suma Control	Suma Desempeño laboral
Rho de Spearman	Suma Control	Coefficiente de correlación	1.000	,526**
		Sig. (bilateral)		.003
		N	30	30
	Suma Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,526**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

Como se observa en la tabla, la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = ,526 lo cual nos indica que la relación es moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que Si existe relación significativa entre la Planeación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido corroborar con respecto a nuestra hipótesis general que si existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Desempeño laboral de los colaboradores con una correlación de Spearman de 0,812, estos resultados son respaldados con la investigación de Girao, M. & Jiménez, N. (2014) en su tesis titulada “*Gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Área de Economía del Ministerio de salud Jesús María*”, se obtuvo un p valor de 0.01 a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,696 en el cual se afirma que cuando existe deficiencias en la gestión administrativa, ello repercute en el retraso de los objetivos y metas de la organización; y además de que también se causa una desmotivación en el personal lo cual se va reflejando en su desempeño laboral. En el caso particular de la empresa Flores Hurtado, se pudo observar que debido a una falta de coordinación del área de operaciones con los clientes, los conductores al momento de brindar sus servicios se dan con la sorpresa de que sus unidad no está correctamente implementada para la carga que tiene que llevar de su cliente, lo cual ocasiona que tenga que regresar a la base para poder recoger los implementos necesarios que dicha carga requiere. Toda esta descoordinación que comienza desde el área de operaciones tiene como consecuencia que el colaborador trabaje más horas de lo normal, lo cual se traduce en el mal humor y descontento de los colaboradores. Muy aparte de la desmotivación causada al personal se puede verificar que esta simple descoordinación ocasione gastos innecesarios a la empresa.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se ha podido corroborar que existe una relación significativa entre la dimensión de Planeación y el desempeño laboral de los colaboradores con un resultado de 0.812 de correlación, lo cual resulta respaldado con los resultados obtenidos por Fiestas, J. (2014) en su tesis “*Gestión Administrativa y desempeño laboral en el departamento de servicios compartidos de la empresa de Servicios de Cobranzas e Inversiones SAC en la Oficina Principal, en el Distrito de Lima, 2014*”, en el cual se obtuvo un p valor de 0.001 a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,681. Este antecedente es el que mejor respalda a los resultados hallados en esta investigación, y específicamente en lo que respecta a esta primera dimensión se ha confirmado la existencia de una relación entre la Planeación y el Desempeño laboral. De acuerdo a los resultados hallados podemos

afirmar que el planeamiento a largo y corto plazo es vital para mejorar nuestra competitividad y aprovechar eficientemente nuestros recursos, tanto financieros como humanos. Por ello, podemos afirmar que la Empresa Flores Hurtado requiere planificar mejor su enfoque en lo que respecta a la Línea de carrera para sus colaboradores, de esta forma los conductores podrán tener la oportunidad de crecer profesionalmente, con ello ya no será necesario realizar convocatorias externas para cubrir las plazas vacantes.

En lo que respecta a la hipótesis específica 2, se obtuvo un 0.732 de correlación, a comparación de Llontop, O. (2015) en su tesis “*Gestión Administrativa y desempeño laboral de trabajadores del PNCB, en el 2014*”, donde según su base teórica consideran la dimensión de Organización Institucional, la cual resulta en un 0.583 de correlación con el desempeño laboral. Teniendo en cuenta estos resultados se ha constatado que uno de los principales factores a considerar en lo que respecta a la organización es que, cuando una empresa distribuye correctamente a su personal según sus conocimientos, capacidades y habilidades se logra un mejor aprovechamiento en su desempeño. Sin embargo, se ha podido percibir que se carece de una adecuada asignación de puestos según el perfil de cada uno de los colaboradores, lo cual también es ocasionado por una falta de capacitación del área de RRHH, para que pueda realizar una correcta selección del personal a contratar.

Asimismo, en la hipótesis específica 3, se obtuvo una correlación de 0.715, la cual es un resultado concordante con lo obtenido por Fiestas, J. (2014), quien obtuvo una correlación de 0.534. De acuerdo a estos resultados se puede verificar que el componente de Dirección si tiene una correlación alta con el desempeño laboral, ya que cuando los jefes inmediatos demuestran su liderazgo y mantienen una comunicación y supervisión continúa con sus colaboradores, se logra un correcto desempeño de los colaboradores en sus actividades diarias. Según este planteamiento, podemos ver esta situación reflejada en la empresa de Transportes Flores Hurtado, debido a que cuando el jefe del área de operaciones no logra liderar sobre los conductores, estos no se sienten comprometidos con la empresa y dejan de lado sus obligaciones. Un claro ejemplo es cuando no comunican los inconvenientes que van

ocurriendo en el destino de sus viajes, por el simple hecho de querer aprovechar esas circunstancias para poder realizar otras actividades, que difieren con sus obligaciones.

En referencia a la quinta hipótesis específica, se ha hallado una correlación positiva de 0.526 el cual es respaldado por Fiestas, J. (2014) con un resultado de correlación de 0,521. Ello corrobora que cuando se establecen los estándares de desempeño respectivos y se hacen cumplir las medidas correctivas imparcialmente, existe una tendencia positiva a mejorar el desempeño de los colaboradores y por lo tanto brindar un mejor servicio a los clientes. Siguiendo esta afirmación, podemos detectar que cuando no se realiza un seguimiento constante a los conductores, su mal desempeño se puede ver reflejado en la atención a destiempo a los clientes. Por lo cual, debemos tener sumo cuidado en ejecutar los dispositivos de control en los momentos oportunos para evitar retrasos, descontentos al cliente e indisciplina por parte de los colaboradores.

Finalmente, podemos afirmar que los componentes con mayor tendencia a determinar un mejor desempeño laboral, es en primer lugar la Planificación y en segundo lugar la Organización. Además cabe señalar que la dimensión con más baja correlación ha sido la de Control, lo cual coincide con uno de nuestros antecedentes, en el cual también se pudo verificar que a pesar que si existía correlación entre el Control y el Desempeño laboral, fue una de las dimensiones con la correlación más baja.

En el transcurso de la investigación el inconveniente que se tuvo, fue con el personal a realizar el estudio, ya que por la naturaleza de su trabajo no se podía reunir a todos al mismo instante, por lo cual se realizó gradualmente un censo, lo que garantizó la calidad de los resultados. Otra de las limitantes, fue el poco tiempo disponible del personal en las instalaciones de la empresa. Por ello, se realizó una prueba piloto previa, con la finalidad de obtener un resultado parcial para el correcto desarrollo de la investigación.

V.
CONCLUSIONES

La conclusión que se detalla a continuación es en base a los resultados obtenidos en la investigación realizada permitiendo validar el sustento de los objetivos planteados en las variables en estudio

Primera: Con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Se concluye que la relación es suficientemente significativa entre gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Lo que se demuestra calculando la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = 0,812.

Segunda: Con respecto al primer objetivo específico: Determinar la relación entre planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Se concluye que la relación es suficientemente significativa entre planificación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Lo que se demuestra calculando la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = 0,783.

Tercera: Con respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre Organización y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Se concluye que la relación es suficientemente significativa entre organización y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Lo que se demuestra calculando la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = 0,732.

Cuarta: Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Se concluye que la relación es suficientemente significativa entre dirección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Lo que se demuestra calculando la

significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = 0,715.

Quinta: Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre control y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Se concluye que la relación es moderada entre control y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate, 2016. Lo que se demuestra calculando la significancia bilateral = ,000 < 0.05. Además, el Coeficiente de correlación de Spearman = 0,526.

VI.

RECOMENDACIONES

Primero:

Como recomendación se sugiere a la empresa Transportes Flores Hurtado S.R.L. mejorar las cuatro etapas de la gestión administrativa con mayor enfoque en el control. Con la finalidad de llevar adecuadamente los procesos administrativos ya que ella repercute en el desempeño laboral, estableciendo objetivos estratégicos de corto plazo y por resultados teniendo en claro un rumbo a dónde quiere llegar como empresa entonces los colaboradores sabrán también a que responder.

Segundo:

Se recomienda a la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L planificar sus actividades con tiempo y evaluando las condiciones en que se encuentra la organización, para ello se recomienda comenzar con un FODA para luego planificar sobre estos resultados tomando en cuenta todos los recursos de esta manera se conservara e incrementara la relación de las variables.

Tercero:

Se sugiere a la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L organizar la información y comunicar con tiempo todo aquello que se espera alcanzar, en la cual tenemos que emplear una comunicación asertiva hacia el potencial humano para mejorar sus iniciativas laborales.

Cuarto:

Es necesario considerar la dirección en la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L teniendo encargados con liderazgo el cual aportaría de manera significativa para incrementar la relación de las variables, reconociendo el esfuerzo del personal con lo cual se sentirán valorados en su trabajo.

Quinto:

Por último, la recomendación a la empresa de transportes Flores Hurtado S.R.L es capacitar a los trabajadores y controlar su desempeño laboral lo cual permitirá que se mejore la calidad de los servicios que se brinda.

VII.

REFERENCIAS

- Bohlander, G., & Snell, S. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (14 ed.). D.F., México: Cengage Learning Editores SA.
- Caisa, S. (2014). *La Gestión administrativa y su impacto en el Desempeño laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato*. Trabajo de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniería de empresas, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Cárdenas, J. (2015). *Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8 ed.). D. F., México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector transporte de la ciudad de Tulcán*. Tesis de Grado previo a la obtención del título de Ingeniero de Administración de empresas y Marketing, Universidad Politécnica estatal del Carchi, Tulcán, Colombia.
- Coulter, R. (2012). *Administración* (10 ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice-Hall, Inc.
- Coveñas, M. (2014). *Gestión administrativa y motivación del personal del área de clientes de la tienda Makro supermayorista del distrito de Surco 2014*. Tesis para obtener el título profesional de Administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Fernández, A. (2013). *Gestión Administrativa y desempeño del personal de tesorería de la Municipalidad de Carabayllo 2013*. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Fiestas, J. (2014). *Gestión Administrativa y Desempeño laboral en el Departamento de servicios compartidos de la empresa de Servicios de cobranzas e Inversiones SAC en la oficina principal, en el distrito de Lima 2014*. Tesis para optar el grado académico de licenciado en administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Girao, M., & Jiménez, N. (2014). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del área de Economía del área de Salud. Jesús María - Lima, 2014*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Hernández, R., Zapata, N., & Mendoza, C. (2013). *Metodología de la Investigación para bachillerato* (1a. ed.). D. F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a. ed.). D. F., México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (1 ed.). Colombia: Ed. Magisterio.
- Íbañez, M. (2005). *Administración de Recursos de la empresa* (1 ed.). Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Lázaro, E. (2013). *Gestión Administrativa y su relación con la satisfacción de los clientes del centro de desarrollo jurídica y empresarial en el distrito de Miraflores 2013*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Llontop, O. (2015). *Gestión Administrativa y desempeño laboral de trabajadores del PNCB, en el 2014*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad de César Vallejo, Lima, Perú.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo* (3 ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Luna, A. (2008). *Proceso administrativo* (1 ed.). D. F., México: Grupo Editorial Patria S. A.
- MINCETUR. (2009). Guía de orientación al usuario de transporte terrestre. *III*(1), 7. Recuperado el 2016, de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/188937685rad04264.pdf>
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones* (6 ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice-Hall, Inc.

- RPP. (13 de Julio de 2012). Transporte de carga pesada no sería afectada por crisis internacional. *Economía*. Recuperado el 2016, de <http://rpp.pe/economia/economia/transporte-de-carga-pesada-no-seria-afectado-por-crisis-internacional-noticia-501645>
- Rubio, P. (2010). *Introducción a la Gestión empresarial: Fundamentos Teóricos y aplicaciones prácticas* (1 ed.). Madrid, España: Instituto europeo de gestión empresarial.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2010). *Administración* (8 ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice-Hall, Inc.
- Tigua, V. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo*. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión empresarial, Universidad técnica estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas* (6 ed.). D. F. , México: McGraw-Hill.
- Wooldridge, A. (1998). *Teorías de la administración* (1 ed.). D. F., México: Grupo Editorial.

ANEXOS

ANEXO I:

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA						
TRANSPORTES FLORES HURTADO S.R.L.						
Estimado(a) colaborador:						
La presente encuesta tiene la finalidad de medir el nivel de relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa Transportes Flores Hurtado S.R.L, Ate, 2016. por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:						
INSTRUCCIONES: Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.						
EDAD:						
SEXO:						
ITEMS	PREGUNTAS					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
PLANIFICACION						
1	¿La empresa señala de manera clara las metas a alcanzar?	N	CN	AV	CS	S
2	¿La empresa establece con claridad las metas que debe cumplir cada área?	1	2	3	4	5
3	¿La empresa planifica los recursos necesarios para alcanzar las metas?	1	2	3	4	5
4	¿Los procedimientos de la empresa se ejecutan de acuerdo al MOF?	1	2	3	4	5
5	¿Los procedimientos de la gestión administrativa son los adecuados?	1	2	3	4	5
6	¿Se han establecido reglas para cumplir con las operaciones?	1	2	3	4	5
7	¿Las políticas de servicio de la empresa son flexibles?	1	2	3	4	5
8	¿La empresa capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar?	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN						
9	¿El diseño organizacional es el adecuado?	N	CN	AV	CS	S
10	¿Las distintas áreas de la empresa trabaja coordinadamente?	1	2	3	4	5
11	¿Cada tarea de los colaboradores ha sido debidamente organizada?	1	2	3	4	5
12	¿Las tareas son las adecuadas para ofrecer un buen servicio?	1	2	3	4	5
13	¿La empresa me brinda los recursos necesarios para cumplir las actividades que se me encomiendan?	1	2	3	4	5
14	¿La empresa realiza una planificación de los recursos que se requerirán en un determinado período?	1	2	3	4	5
DIRECCIÓN						
15	¿Existen colaboradores capaces de orientar a sus equipos?	N	CN	AV	CS	S
16	¿El jefe respalda las iniciativas de los colaboradores?	1	2	3	4	5
17	¿Se evidencia alta comunicación entre los colaboradores de la empresa?	1	2	3	4	5
18	¿La información es adecuadamente distribuida entre los colaboradores?	1	2	3	4	5
19	¿La empresa respalda el liderazgo en equipos de trabajo?	1	2	3	4	5
20	¿Se puede reconocer fácilmente a los líderes de la empresa?	1	2	3	4	5
21	¿Los colaboradores se muestran animados para realizar sus tareas?	1	2	3	4	5
22	¿La empresa brinda estímulos a aquellos que tienen mayor desempeño laboral?	1	2	3	4	5
CONTROL						
23	¿Se evidencia que la empresa tiene estándares en sus servicios?	N	CN	AV	CS	S
24	¿La empresa les informa habitualmente a los trabajadores si están realizando bien su trabajo?	1	2	3	4	5
25	¿La empresa evalúa el desempeño a través de indicadores?	1	2	3	4	5
26	¿Existe retroalimentación oportuna para elevar el nivel de desempeño de los colaboradores?	1	2	3	4	5
27	¿Los resultados laborales ideales son propuestos para poner de ejemplo y mejorar los procesos?	1	2	3	4	5
28	¿Los colaboradores que debilitan los procedimientos reciben sanciones por que afectan los resultados?	1	2	3	4	5
29	¿La empresa ejecuta medidas correctivas en plazos cortos en el análisis de incidencias ocurridas?	1	2	3	4	5
30	¿Se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para realizar un plan de mejora continua?	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL						
MOTIVACIÓN						
31	¿Considera que la empresa le brinda crecimiento profesional?	N	CN	AV	CS	S
32	¿La empresa le brinda estabilidad laboral?	1	2	3	4	5
33	¿La empresa reconoce las actividades sobresalientes de los trabajadores y los remunera mejor?	1	2	3	4	5
34	¿La empresa fomenta la participación de los colaboradores para la resolución de problemas?	1	2	3	4	5
35	¿Su jefe inmediato toma en cuenta las recomendaciones que usted le sugiere?	1	2	3	4	5
36	¿Su jefe inmediato le brinda soporte en su esfuerzo personal para mejorar su punto débil?	1	2	3	4	5
37	¿La motivación influye en el desempeño de tus tareas?	1	2	3	4	5
38	¿Las expectativas laborales hace que ud. Sea más responsable?	1	2	3	4	5
39	¿Según tus expectativas, sientes que estas progresando laboral y profesionalmente?	1	2	3	4	5
40	¿El puesto de trabajo cubre las expectativas de los trabajadores?	1	2	3	4	5
AMBIENTE						
41	¿Las herramientas de trabajo son adecuadas para el buen desempeño de sus labores?	N	CN	AV	CS	S
42	¿Los materiales de su área le permiten trabajar cómodamente?	1	2	3	4	5
43	¿Emplea los equipos dispuestos para el correcto desempeño de sus funciones?	1	2	3	4	5
44	¿Los materiales solicitados son entregados en el momento oportuno?	1	2	3	4	5
45	¿El salario que recibo estimula mi trabajo?	1	2	3	4	5
46	¿El salario es un factor primordial para permanecer en la empresa?	1	2	3	4	5
47	¿El salario que recibo es suficiente para cubrir mis necesidades?	1	2	3	4	5
48	¿Las normas de la empresa son claras y entendibles?	1	2	3	4	5
49	¿Se cumple todo lo reglamentado por la empresa?	1	2	3	4	5
50	¿Todos los colaboradores asisten puntualmente a los destinos encomendados por los superiores?	1	2	3	4	5
CAPACIDAD						
51	¿La relación con mis compañeros es muy buena?	N	CN	AV	CS	S
52	¿Tomo la iniciativa para resolver problemas o conflictos en el trabajo?	1	2	3	4	5
53	¿Me desenvuelvo con respeto en la empresa y mis compañeros?	1	2	3	4	5
54	¿La empresa propicia un ambiente de buenas relaciones interpersonales?	1	2	3	4	5
55	¿La empresa le brinda confianza para dar solución a los problemas de su área?	1	2	3	4	5
56	¿Acepta la colaboración de sus compañeros de trabajo cuando se presentan atrasos o problemas en el	1	2	3	4	5
57	¿Al encontrar inconvenientes presento soluciones inmediatas?	1	2	3	4	5
58	¿En la empresa la comunicación es abierta a todo el personal?	1	2	3	4	5
59	¿La empresa asegura que la comunicación sea oportuna a todo el personal?	1	2	3	4	5
60	¿Se mantiene una comunicación adecuada con clientes, superiores, compañeros y colaboradores?	1	2	3	4	5

ANEXO II: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TESIS: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HURTADO SRL – ATE, 2016”							
AUTOR : GAMBOA HUAMÁN, DAVID							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL V1	DEFINICIÓN OPERACIONAL V1	DIMENSIONES V1	INDICADORES V1
¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL ATE 2016?	Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Según Luna, A. La Gestión Administrativa, es aplicar el proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar para trabajar utilizando los recursos adecuados y así lograr los propósitos. (2008, p.36).	La gestión administrativa se medirá a través de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, empleando un cuestionario para recojo de información del total de trabajadores de la empresa de transportes Flores Hurtado SRL.	PLANIFICACIÓN	METAS
							PROCEDIMIENTOS
							NORMAS
							POLITICAS
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS				ORGANIZACIÓN	PROGRAMAS
							ORGANIZACIÓN GLOBAL
							ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL
							ORGANIZACIÓN DE TAREAS
						DIRECCIÓN	DISTRIBUIR RECURSOS
							DIRIGIR
							COMUNICAR
							LIDERAR
			CONTROL	MOTIVAR			
				ESTÁNDARES			
				DESEMPEÑO			
				RESULTADOS			
				MEDIDAS CORRECTIVAS			
¿Cómo se relaciona la organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL 2016?	Identificar de qué manera se relaciona la organización con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL 2016.	Existe una relación significativa entre la organización y el desempeño laboral de la empresa Flores Hurtado SRL.	VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL V2	DEFINICIÓN OPERACIONAL V2	DIMENSIONES V2	INDICADORES V2
¿Cómo se relaciona la dirección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL 2016?	Identificar de qué manera se relaciona la dirección con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL 2016.	Existe una relación significativa entre la dirección y el desempeño laboral de la empresa Flores Hurtado SRL.	DESEMPEÑO LABORAL	Según Bohlander, G. & Snell, S. El desempeño es una función de varios factores, pero tal vez pueda reducirse a tres asuntos principales: capacidad, motivación y ambiente. (2010, p. 413)	La variable Desempeño laboral se medira a traves de de los indicadores señalados en la matriz de consistencia, el cual tiene como dimensiones la capacidad, motivación y ambiente. empleando un cuestionario para recojo de información del total de trabajadores de la empresa de transportes Flores Hurtado SRL.	MOTIVACIÓN	AMBICIÓN DE CARRERA
¿Cómo se relaciona el control y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL 2016?	Identificar de qué manera se relaciona el control con el desempeño de los colaboradores de la empresa Flores Hurtado SRL 2016.	Existe una relación significativa entre el control y el desempeño laboral de la empresa Flores Hurtado SRL.					PARTICIPACION
							EXPECTATIVAS
						AMBIENTE	EQUIPOS Y MATERIALES
						CAPACIDAD	SALARIO
							REGLAS
			MANEJO DE HERRAMIENTAS				
				SOLUCION DE PROBLEMAS			
				DIALOGO ACERTIVO			

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

ANEXO III: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Servando Vazquez, F. Apurero

1.2. Cargo e institución donde labora: DTG

1.3. Especialidad del experto: Finanzas - Párrafos

1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Guía de preguntas

1.5. Autor del instrumento: David Fombona Alvarado

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de estudio a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77	

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En la forma. Desde su Opinión.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 27 de 9 del 2016

77.7%

[Firma]
Firma de experto informante
DNI: 87036977

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mag. Sotomayor Vazquez, F. Ricardo
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTG
 1.3. Especialidad del experto: Finanzas - Bancarios
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Preguntas
 1.5. Autor del instrumento: David Gerardo Huaman

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Este expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuada para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considero que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75	
COHERENCIA	Considero la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considero que los ítems miden lo que pretende medir				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es Confusa. Necesita ser explicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

77%

San Juan de Lurigancho, 29 de 9 del 2016

Firma de experto informante

DNI: 87415477

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Carlos Menor, Marco Antonio
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo Lima S.R.L.
 1.3. Especialidad del experto: Mg. Gestión del Talento Humano
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Gestión de recursos
 1.5. Autor del instrumento: David Cancha Marín

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				76%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				76%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				76%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				76%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				76%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				76%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					76%	

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MECANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

76%

San Juan de Lurigancho, de del 2015

Firma de experto informante

DNI:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Mg. Candia Manjar, Mario Antonio
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
 1.3. Especialidad del experto: Gestión del talento humano
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de preguntas
 1.5. Autor del instrumento: David Gamboa Huaman

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				76%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				76%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				76%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				76%	
INTENCIONALIDAD	Elabora las estrategias que responde al propósito de la investigación				76%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				76%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					76%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	Medianamente suficiente	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/		
13	/		
14	/		
15	/		
16	/		
17	/		
18	/		
19	/		
20	/		
21	/		
22	/		
23	/		
24	/		
25	/		
26	/		
27	/		
28	/		
29	/		
30	/		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

76%

San Juan de Lurigancho, de del 2015

Firma de experto informante
DNI: 76010137

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr/Mg. DELGADO ARENAS, Raul
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIC. OFIC. DE INV.
 1.3. Especialidad del experto: Dr. EN CC. EE.
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Guía de preguntas
 1.5. Autor del instrumento: Francisco González Huamani

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					76,5	

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 16 de 09 del 2015

76,5


 Fm de experto informante
 DN: 18368499

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. DELLADO AGUIAR, PAMELA
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTG. OFIC. DE INV.
 1.3. Especialidad del experto: DR. EN CC. EE.
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de preguntas
 1.5. Autor del instrumento: David Gonzalo Huaman

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					76,5	

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable, tal como está

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 16 de 04 del 2016

76,5%

PAMELA
Firma de experto informante
DNI: 80468995

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Fernando Pádua Villafuerte Soroluis
 1.2. Cargo e institución donde labora: PTC UCV
 1.3. Especialidad del experto: Sociólogo
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Preguntas
 1.5. Autor del instrumento: David Cumbica Herman

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Este expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 30 de 09 del 2016

75%

Firma de experto informante
DNI: 20121087

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Fernando David Vallejo Puerto Tovar
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTG/UCV
 1.3. Especialidad del experto: Sociólogo
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Preguntas
 1.5. Autor del instrumento: David Gamboa Huaman

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Por Aplicar

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 30 de 09 del 2016

80%

Firma de experto informante
 DNI: 01121089



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. H. Sc. Sotelo Montoya Alvarado
 1.2. Cargo e institución donde labora: DIC. E.P. Administración
 1.3. Especialidad del experto: Marketing
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Preguntas
 1.5. Autor del instrumento: David Gamboa Huaman

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				100%	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.				100%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				100%	
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.				100%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				100%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y los dimensiones.				100%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación.				100%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				100%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				100%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				100%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES:
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, de del 2015

75%

Firma de experto informante
DNI: 06502225

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. M. Sc. Sotero Romero Alayo.
 1.2. Cargo e institución donde labora: DR. E. P. Administración
 1.3. Especialidad del experto: Marketing
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario de preguntas
 1.5. Autor del instrumento: David Cordero Herrera

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				11	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				11	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				11	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				11	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				11	
INTENCIONALIDAD	Extra las estrategias que responde al propósito de la investigación				11	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				11	
CONFIRENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				11	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				11	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 30 de 04 del 2016


 Firma de experto informante
 DNI: 81171037

[illegible]



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA

Lima, 24 de noviembre del 2016

ANEXO 2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo David Jhonatan Gamboa Huaman, estudiante de la escuela profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Este; declaro que el trabajo académico titulado "Gestión Administrativa Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa De Transportes Flores Hurtado S.R.L. Ate 2016", presentada en folios para la obtención del grado académico/ título profesional de Administrador es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario

Lima, 24 de noviembre del 2016

David Jhonatan Gamboa Huaman

Yo, Candía Menor Marco Antonio, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima – Este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Ate 2016", del estudiante Gamboa Huaman David Jhonatan, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de octubre de 2018



.....
 Candía Menor Marco Antonio

DNI 10050551

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo David Jhonatan Gamboa Huaman, identificado con DNI N° 47834001, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Ate 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 47834001

FECHA: 30 de octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS DIGITAL

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): David Jonathan Gamboa Huamán
con DNI 47834001, de la Escuela Profesional de
Administración ha levantado

las observaciones de su tesis titulada:

"Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los
Colaboradores de La Empresa de Transportes Flores Hurtado S.R.L.
Ate, 2016", la

misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de
Información.

Lima, 30 de octubre del 2018



[Firma]
Firma del responsable de la Escuela

PANTALLAZO PROGRAMA TURNITIN

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

https://turnitin.com/dv?s=1&o=742447170&u=1056493383&lang=es&

Quick Submit Quick Submit para el: 31-Dic-2099 Roadmap Trabajo 49 de 62

Originality GradeMark PeerMark

GAMBOA DAVID
POR GAMBOA DAVID GAMBOA DAVID

turnitin 23% SIMILAR DE 0

Resumen de Coincidencias

1	www.scribd.com	4%
	fuentes de Internet	
2	alicia.concytec.gob.pe	1%
	fuentes de Internet	
3	Entregado a Universida...	1%
	Trabajo de estudiante	
4	es.slideshare.net	1%
	fuentes de Internet	
5	docplayer.es	1%
	fuentes de Internet	
6	Entregado a Universida...	1%
	Trabajo de estudiante	
7	pt.slideshare.net	1%
	fuentes de Internet	
8	repo.uta.edu.ec	1%
	fuentes de Internet	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

21 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado SRL Al..."

21

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:
David Jonathan Gamboa Huanan

ASESOR:
Mg. Daniel Armando Cardenas Canales

15 LINEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PÁGINA: 1 DE 60

Versión solo texto de...

ES 12:07 p.m. 15/12/2016

T.09987

INFORME DE ORIGINALIDAD

% **18**

INDICE DE SIMILITUD

% **18**

FUENTES DE
INTERNET

% **1**

PUBLICACIONES

% **6**

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.scribd.com

Fuente de Internet

% **3**

2

es.slideshare.net

Fuente de Internet

% **1**

3

Submitted to Universidad de San Martin de
Porres

Trabajo del estudiante

% **1**

4

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola

Trabajo del estudiante

% **1**

5

www.buenastareas.com

Fuente de Internet

% **1**

6

docs.com

Fuente de Internet

% **1**

7

docslide.com.br

Fuente de Internet

% **1**

8

myslide.es

Fuente de Internet

% **1**

9

docplayer.es

Fuente de Internet

% **1**



TRANSPORTES FLORES HURTADO S.R.L.

Servicio de transporte de carga en general a nivel nacional y alquiler de montacarga.

Lima, 24 de noviembre del 2016

Universidad Cesar Vallejo
Sede Lima Este
San Juan De Lurigancho – Lima

PRESENTE.

Sres. Escuela Profesional de Administración

Ref.: Autorización de estudio de
tesis en nuestra empresa.

De nuestra consideración:

Por medio del presente quiero saludarlo muy cordialmente y manifestarle que en mi calidad de Gerente General autorizo al alumno: DAVID JHONATAN GAMBOA HUAMAN con D.N.I 47834001 para que pueda realizar el estudio de su tesis dentro de las instalaciones de la empresa TRANSPORTES FLORES HURTADO S.R.L a quien represento. Posteriormente su aporte contribuirá y apoyará las actividades diarias de las operaciones.

Atentamente,

TRANSPORTES FLORES HURTADO SRL

Benigno Flores Hurtado
GERENTE GENERAL

PRINCIPAL: Jr. Huánuco N° 135 Tarma - Junín
SUCURSAL : Calle Grecia N° 102 - 2do. Piso Urb. Los Portales de Javier Prado 2da Etapa - ATE - LIMA
CENTRAL TELEFÓNICA: 351-9907 NEXTEL: 111*0539 / 835*1890 / 111*0553 RPM: #648613 #648611 #827837 FAX : 351-9907
PAGINA WEB: www.floreshurtado.com.pe